

# 中国东方航空股份有限公司

## 2022 年度报告摘要

## 第一节 重要提示

- 1.1 本年度报告摘要来自年度报告全文，为全面了解本公司的经营成果、财务状况及未来发展规划，投资者应当到上海证券交易所网站（[www.sse.com.cn](http://www.sse.com.cn)）及中国证监会指定网站仔细阅读年度报告全文。
- 1.2 本公司董事会、监事会及董事、监事、高级管理人员保证年度报告内容的真实、准确、完整，不存在虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并承担个别和连带的法律责任。
- 1.3 公司全体董事出席董事会会议。
- 1.4 普华永道中天会计师事务所（特殊普通合伙）为本公司出具了标准无保留意见的审计报告。
- 1.5 董事会决议通过的本报告期利润分配预案或公积金转增股本预案

公司 2022 年度归属于上市公司股东的净利润为人民币-373.86 亿元，母公司累计可供分配利润为负。根据《公司法》和《公司章程》的相关规定，公司不具备现金分红的前提条件。综合考虑公司的长远发展和全体股东利益，公司董事会同意公司 2022 年度不进行现金分红，不实施公积金转增股本。本预案尚需提交公司 2022 年度股东大会审议。

## 第二节 公司基本情况

### 2.1 公司简介

公司股票简况				
股票种类	股票上市交易所	股票简称	股票代码	变更前股票简称
A股	上海证券交易所	中国东航	600115	东方航空
H股	香港联合交易所	中国东方航空股份	00670	/

注：2023 年 1 月 13 日，公司通知纽约证券交易所拟申请自愿将其美国存托证券股份（ADR）从纽约证券交易所退市。

联系人和联系方式	董事会秘书	证券事务代表
----------	-------	--------

姓名	汪健	杨辉
电话	021-22330935	021-22330935
办公地址	上海市闵行区虹翔三路36号 中国东方航空股份有限公司 董事会办公室	上海市闵行区虹翔三路36号 中国东方航空股份有限公司 董事会办公室
电子信箱	ir@ceair.com	ir@ceair.com

## 2.2 报告期公司主要业务简介

公司总部位于上海，作为中国国有控股三大航空公司之一，前身可追溯到 1957 年 1 月原民航上海管理处成立的第一支飞行中队。

截至 2022 年末，公司运营着 778 架客运飞机（其中包括公务机 3 架）组成的现代化机队，主力机型平均机龄约 8.1 年。“东方万里行”常旅客会员可享受天合联盟 19 家航空公司会员权益及全球 750 余间机场贵宾室优质服务。

公司致力于建设一个“员工热爱、顾客首选、股东满意、社会信任”的世界一流现代航空综合服务集成商。“世界品位，东方魅力”，公司正以“精准、精致、精细”的服务为全球旅客不断创造精彩的旅行体验。

## 2.3 主要会计数据

### 2.3.1 近 3 年的主要会计数据和财务指标

单位：百万元 币种：人民币

主要会计数据	2022 年	2021 年	本期比上年 同期增减 (%)	2020 年
总资产	285,742	286,548	-0.28	282,408
归属于上市公司股东的净资产	29,080	51,373	-43.39	54,007
营业收入	46,111	67,127	-31.31	58,639
扣除与主营业务无关的业务收入和不具备商业实质的收入后的营业收入	43,921	64,529	-31.94	56,229
归属于上市公司股东的净利润	-37,386	-12,214	不适用	-11,835
归属于上市公司股东的扣除非经常性损益的净利润	-37,953	-13,541	不适用	-12,678
经营活动产生的现金流量净额	-6,474	5,692	-213.74	1,211
加权平均净资产收益率 (%)	-114.16	-25.03	减少 89.13 个百分点	-19.60
基本每股收益 (元 / 股)	-1.9806	-0.7272	不适用	-0.7226
稀释每股收益 (元 / 股)	-1.9806	-0.7272	不适用	-0.7226

### 2.3.2 报告期分季度的主要会计数据

单位：人民币百万元

科目	第一季度 1-3 月份	第二季度 4-6 月份	第三季度 7-9 月份	第四季度 10-12 月份
营业收入	12,665	6,689	16,496	10,261
归属于上市公司股东的净利润	-7,760	-10,976	-9,380	-9,270
归属于上市公司股东的扣除非经常性损益后的净利润	-7,823	-11,027	-9,503	-9,600
经营活动产生的现金流量净额	-4,067	2,492	1,315	-6,214

季度数据与已披露定期报告数据差异说明

□适用 √不适用

## 2.4 股东情况

### 2.4.1 报告期末及年报披露前一个月末的普通股股东总数、表决权恢复的优先股股东总数和持有特别表决权股份的股东总数及前 10 名股东情况

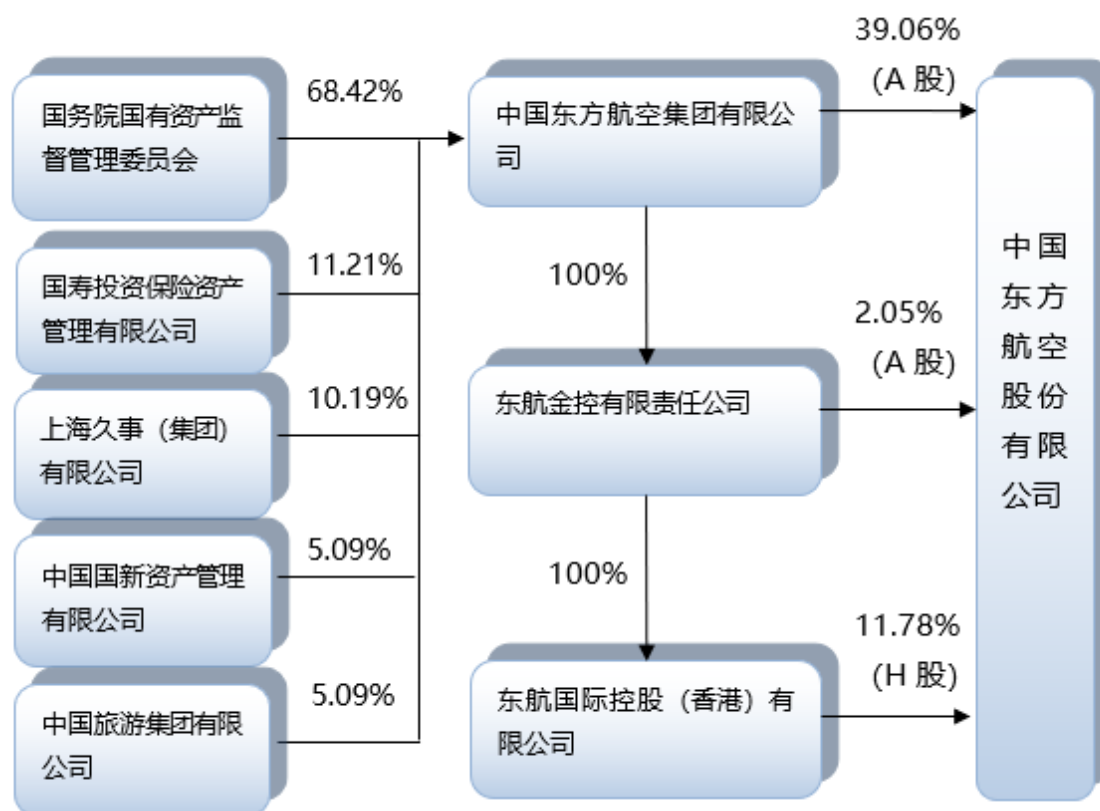
单位：股

截至报告期末普通股股东总数(户)						156,468	
年度报告披露日前上一月末的普通股股东总数(户)						161,575	
截至报告期末表决权恢复的优先股股东总数(户)						0	
年度报告披露日前上一月末表决权恢复的优先股股东总数(户)						0	
前十名股东持股情况							
股东名称(全称)	报告期内增减	期末持股数量	比例(%)	持有有限售条件股份数量	质押、标记或冻结情况		股东性质
					股份状态	数量	
中国东方航空集团有限公司	1,138,952,165	8,706,805,967	39.06	3,633,883,040	无	-	国有法人
HKSCC NOMINEES LIMITED	1,361,980	4,702,641,885	21.10	0	未知	-	境外法人
中国航空油料集团有限公司	227,621,932	730,389,827	3.28	227,790,432	无	-	国有法人
上海吉道航企业管理有限公司	0	589,041,096	2.64	0	无	-	境内非国有法人
DELTA AIRLINES INC	0	465,910,000	2.09	0	无	-	境外法人
上海励程信息技术咨询有限公司	0	465,838,509	2.09	0	无	-	境内非国有法人
东航金控有限责任公司	0	457,317,073	2.05	0	无	-	国有法人
中国证券金融股份有限公司	0	429,673,382	1.93	0	无	-	国有法人

UBS AG	358,314,350	358,314,350	1.61	358,314,350	无	-	境外法人
中国国有企业混合所有制改革基金有限公司	341,685,649	341,685,649	1.53	341,685,649	无	-	国有法人
上述股东关联关系或一致行动的说明	中国东航集团拥有东航金控 100% 的权益；HKSCC NOMINEES LIMITED 持有的 4,702,641,885 股中，2,626,240,000 股由东航国际以实益拥有人的身份持有，而中国东航集团则拥有东航国际 100% 权益。HKSCC NOMINEES LIMITED 持有的 4,702,641,885 股中，547,889,777 股由吉祥香港以实益拥有人的身份持有，而吉祥航空拥有吉祥香港 100% 权益。公司未知其他前十名无限售条件股东之间有关联或一致行动关系。						
表决权恢复的优先股股东及持股数量的说明	无						

### 2.4.2 公司与控股股东、实际控制人之间的产权及控制关系的方框图

√适用 □不适用



### 2.4.3 报告期末公司优先股股东总数及前 10 名股东情况

□适用 √不适用

### 2.5 公司债券情况

√适用 □不适用

**2.5.1 公司所有在年度报告批准报出日存续的债券情况**

债券名称	简称	代码	到期日	债券余额	年利率
中国东方航空股份有限公司 2012 年公司债券（第一期）	12 东航 01	122241	2023 年 3 月 18 日	人民币 48 亿元	5.05%
中国东方航空股份有限公司 2016 年公司债券（第一期）	16 东航 01	136789	2026 年 10 月 24 日，若本期债券的投资人行使回售选择权，则本期债券回售部分债券的到期日为 2021 年 10 月 24 日。	人民币 0.00851 亿元	3.03%
	16 东航 02	136790	2026 年 10 月 24 日	人民币 15 亿元	3.30%
中国东方航空股份有限公司 2019 年公司债券（第一期）	19 东航 01	155618	2024 年 8 月 20 日	人民币 30 亿元	3.60%
中国东方航空股份有限公司 2020 年公司债券（第一期）	20 东航 01	163475	2023 年 4 月 28 日	人民币 20 亿元	2.39%
中国东方航空股份有限公司 2021 年公司债券（第一期）	21 东航 01	175802	2031 年 3 月 12 日，若本期债券的投资人行使回售选择权，则本期债券回售部分债券的兑付日为 2026 年 3 月 12 日。	人民币 30 亿元	3.95%
	21 东航 02	175803	2027 年 3 月 12 日，若本期债券的投资人行使回售选择权，则本期债券回售部分债券的兑付日为 2024 年 3 月 12 日。	人民币 60 亿元	3.68%
东航海外(香港)有限公司韩元债券	-	KRB3444019C5	2022 年 12 月 6 日	韩元 3000 亿	2.40%
东航海外(香港)有限公司新元债券	-	ISIN 代码： XS2343214040	除非事先赎回，或购买和取消，债券将在 2026 年 7 月内或最接近 2026 年 7 月的付息日按本金金额赎回。	新加坡元 5 亿	2.00%

**2.5.2 报告期内债券的付息兑付情况**

债券名称	付息兑付情况的说明
中国东方航空股份有限公司 2012 年公司债券（第一期）	2022 年 3 月 18 日，公司支付自 2021 年 3 月 18 日至 2022 年 3 月 17 日期间的利息。
中国东方航空股份有限公司 2016 年公司债券（第一期）品种一	2022 年 10 月 24 日，公司支付自 2021 年 10 月 24 日至 2022 年 10 月 23 日期间的利息。
中国东方航空股份有限公司 2016 年公司债券（第一期）品种二	2022 年 10 月 24 日，公司支付自 2021 年 10 月 24 日至 2022 年 10 月 23 日期间的利息。



中国东方航空股份有限公司 2019年公司债券（第一期）	2022年8月22日，公司支付自2021年8月20日至2022年8月19日期间的利息。
中国东方航空股份有限公司 2020年公司债券（第一期）	2022年4月28日，公司支付自2021年4月28日至2022年4月27日期间的利息。
中国东方航空股份有限公司 2021年公司债券（第一期） 品种一	2022年3月14日，公司支付自2021年3月12日至2022年3月11日期间的利息。
中国东方航空股份有限公司 2021年公司债券（第一期） 品种二	2022年3月14日，公司支付自2021年3月12日至2022年3月11日期间的利息。
东航海外(香港)有限公司韩元 债券	2022年12月6日，公司支付债券本金及自2021年12月6日至2022年12月6日期间的利息。
东航海外(香港)有限公司新元 债券	2022年1月17日，公司支付自2021年7月15日至2022年1月15日期间的利息；2022年7月15日，公司支付自2022年1月15日至2022年7月15日期间的利息。

### 2.5.3 报告期内信用评级机构对公司或债券作出的信用评级结果调整情况

适用 不适用

## 2.6 截至报告期末公司近2年的会计数据和财务指标

适用 不适用

单位：百万元 币种：人民币

主要指标	2022年12月31日	2021年12月31日	2022年12月31日较2021年12月31日增减
资产负债率（%）	89.47	80.84	增加8.63个百分点
扣除非经常性损益后净利润	-37,953	-13,541	不适用
EBITDA全部债务比	-0.05	0.05	-200.00%
利息保障倍数	-5.17	-1.86	不适用

## 第三节 重要事项

### 3.1 公司应当根据重要性原则，说明报告期内公司经营情况的重大变化，以及报告期内发生的对公司经营情况有重大影响和预计未来会有重大影响的事项

#### 2022年经营情况

2022年，全球经济增速显著放缓，国际货币基金组织预测全球经济增长率从2021年的6.2%下降至2022年的3.4%。我国经济恢复的基础尚不牢固，面临着需求收缩、供给冲击、预期转弱三重压力。在市场持续低迷、国际地缘冲突、人民币贬值、油价

[2022年度报告摘要](#)

高企等多重超预期不利因素的影响下，我国航空业在 2022 年面临了前所未有的困难局面，公司生产经营也遭受了严峻挑战。

面对复杂严峻的外部环境，公司管理层以高度的责任感，审时度势，科学研判，沉着应对，统筹推进生产经营、安全运行和改革发展等各项工作，在稳定经营、精细化管理、品牌服务、社会责任等方面取得了新进展。受外部环境影响，2022 年公司生产量、收入等指标较同期有较大幅度下滑，完成运输总周转量 80.25 亿吨公里，旅客运输量 4,251.05 万人次，实现营业收入人民币 461.11 亿元，较 2021 年分别下降 38.49%、46.26%、31.31%，2022 年归属于公司股东的净利润为人民币-373.86 亿元。

### 安全运行

公司深刻领会“确保航空运行绝对安全，确保人民生命绝对安全”重要指示精神，坚持将安全发展理念贯穿到公司生产运行的各方面、全过程。

认真贯彻落实上级安全工作部署，采取有力措施，推动公司安全形势企稳回升。坚持系统观念，强化底线思维，逐条细化落实上级监管机构“安全生产十五条措施”，层层压实安全责任。坚持健全制度、完善体系、狠抓作风、文化引领，持续推进安全管理、生产运行、飞行训练、机务维修“四个体系”建设。

强化安全治理和隐患排查，着力防范化解安全运行风险。全面开展安全隐患大排查，扎实推进安全生产专项整治三年行动巩固提升工作。对重点单位实施安全督导调研，推行安全督导常态化、制度化，持续筑牢安全运行防线。受飞行时长减少等因素影响，公司加强飞行人员本场训练和技能恢复性训练，主动应对飞行人员操纵能力下降风险。建立日风险提示和周安全信息分析机制，强化一线人员安全意识。

持续推进三基<sup>1</sup>建设，不断夯实安全运行基础。严格落实民航安全从业人员工作作风长效机制建设指南要求，利用大数据建立职业作风养成的八项监测指标，将作风建设纳入手册管理，扎实推进安全从业人员作风建设。加强安全文化建设，提升全员安全责任意识，严密组织生产运行，严把机组派遣关、天气放飞关、适航放行关，严格杜绝超能力运行，有序恢复航班运行量。报告期内，公司完成飞行 107.74 万小时，起落 44.58 万架次。

---

<sup>1</sup> 三基：抓基层，打基础，苦练基本功。

## 稳定经营

公司坚持稳中求进总基调，坚持强化稳增长举措，全力争取减亏控亏。

密切跟踪市场变化，动态调整生产组织和运力投放。主动应对市场变化，专项制定春运、暑运和国庆计划，抢抓阶段性市场机会。根据市场需求情况，针对上海、成都、广州等地制定运力优化转投方案，努力减少不利影响。顺应旅客出行意愿明显恢复趋势，快速加大运力投放。积极应对市场环境变化，完善运价管理，细化收益管控，提升经营决策水平。全力以赴抢抓货运市场机遇，加密高收益货运航线，积极推进客改货和客机腹舱业务，全年实现货运收入人民币 77.70 亿元。

立足长期战略布局，统筹推进枢纽航网建设。完善“四梁八柱”五年航线网络规划，持续打造东航快线准快线体系。积极争取时刻资源，2022 年夏秋季和冬春季新增时刻同比分别增加 3.24% 和 1.50%。不断优化航线网络，上线“国内通程<sup>2</sup>”航线产品，提升“四梁八柱”航网质量。稳步推进重要商务市场基地建设，顺利完成成都天府机场和青岛胶东机场转场，在成都市场推行西南区域“干支通”航线网络，发展各航司间中转联运合作。

加强自有销售渠道建设，积极拓展代理渠道合作。“引荐人计划<sup>3</sup>”用户总数已超 22 万人，“前程万里<sup>4</sup>”累计销售 5.5 万套。优化代理收费机制，引导各渠道提高销售品质。积极推进 NDC<sup>5</sup>渠道合作，完成了机票销售在医疗健康、政府事务、企业费控、信息通讯、电子商务等多领域平台的上线。

高度重视资金安全，多措并举保障公司资金链安全和财务稳健。牢固树立“过紧日子”意识，强化预算刚性约束，严控各项成本支出。严控债务规模，积极拓宽融资渠道，通过滚动发行各类中短期债券以及控股股东委托贷款等补充现金流。用足用好各类纾困政策支持，确保纾困救助资金用在急需紧要之处。顺利完成非公开发行 A 股资本项目，募集资金人民币 150 亿元，有助于增强公司资本实力和抗风险能力，为公司可持

<sup>2</sup> 国内通程：公司于 2022 年 12 月 30 日起上线“国内通程”产品，首批产品以昆明、成都天府、武汉为中转机场，围绕东航+东航、东航+川航中转航班展开，涉及 19 条航线，27 个航班组合。

<sup>3</sup> 引荐人计划：凡通过实名认证的“东方万里行”会员均可成为“引荐人”，利用互联网社交渠道，邀请好友在活动期间内前往指定购票渠道购票，受邀好友可获得一定优惠奖励，完成指定任务后，引荐人可获积分奖励。

<sup>4</sup> 前程万里：公司推出的一款直接按航线距离出售和使用的航空旅行产品，旅客购买后可在有效使用期限内凭此预定全时季、全航线、全舱位东航、上航实际承运的国内（不含港澳台）所有航班。

<sup>5</sup> NDC: New Distribution Capability 新分销能力，基于 NDC 模式的分销系统可以实现航空公司和企业客户、TMC（Travel Management Companies 商旅管理公司）以及旅行社之间各类航空产品的零售业务无缝衔接。

续发展奠定了更坚实的基础；中国东航集团参与认购人民币 50 亿元，体现了控股股东对航空主业的支持和对公司发展的信心。

### 精细管理

公司持续强化精细管理，在生产运行、旅客服务、业财融合等方面进一步提高效率，降低运营成本。

聚焦客运运力和收益管控，提升市场应变能力，精细化提升收益管理。公司紧盯航班运力、产品、舱位架构，加快数字化转型和“智慧航空”运行建设，强化航班全周期管控能力。细化收益管控，对航线实施分级分类管理。细化航班大面积调整流程，紧盯市场需求情况，及时调整优化航班。

持续优化旅客服务，精细化提升服务体验。公司应对因外部环境原因激增的退票需求，实现退票全流程自助操作，提升客户满意度。面对国际航班调整入境点、航班取消等特情，迅速搭建信息发布新通道，多措并举提升 95530 热线服务接通率，智能服务量同比上升 11.21%。推出“健康通行”项目，线上自动审核国际健康证件，缩短国际旅客排队等候时间。结合旅客喜好及季节特点，加大节假日应景餐食推陈出新力度，在元旦、春节期间推出虎年主题餐食。

建立业财融合常态化机制，推进提质增效项目 270 项，精细化提升效益。公司持续探索老旧飞机拆解项目，提高残值收益水平，发挥老旧飞机全生命周期末端价值。实施飞机载重精细化管控，重新评估餐食机供品重量，优化动态配备；实施重型机高度层优化、飞机速度管控，有效提升飞机性能，经模拟测算，全年实现节油约 5.4 万吨。优化航空餐食和机供品管控模式，充分发挥东航食品专业优势，降低航食采购成本，实现对机供品周转和存储等方面的精细化管理。

### 品牌服务

公司优化服务流程，为旅客提供更有温度的真情服务，打造标准化、一致性、更具特色和影响力的服务品牌。

探索服务产品创新，有效增加客户粘度。“东方万里行”常旅客会员人数已突破 5,000 万，“一步到位<sup>6</sup>”覆盖国内 20 个站点，空铁联运覆盖 42 个枢纽城市，空巴联运

<sup>6</sup> 一步到位：公司于 2021 年 12 月起在试点航线推出的服务，直销渠道支持售中选座值机功能，购票过程中先选座后支付；分销渠道旅客在出票后由系统自动分配座位（不值机），旅客可在直销渠道重新更换座位和值机。

开通 100 多条跨省际运输线路，空中快线开通 33 条航线；推出“易优享”系列产品，已涵盖易登机、易换乘、泊车优享、贵宾室优享等服务权益，全年共承运约 41 万人次；实现全部宽体机的空中互联服务，机队规模、航班数量、用户人数居全国第一、亚洲领先。

积极改进服务流程，优化旅客服务体验。打造“凌燕<sup>7</sup>”标杆式乘务人才队伍，规范服务品质；推广“那”系列<sup>8</sup>、“云上”系列<sup>9</sup>等空中餐饮，展现品牌特色；推进“智慧航空”服务建设，让旅客在线轻松办理值机，全程无感通关，轻松候机；通过精致的服务呈现、精细的服务管理、精准的客群分类，引领和推动地面服务质量提升，有序顺畅保障地面运行。

持续推进服务品牌建设，稳步提升品牌形象。公司接收全球首架 C919 飞机；圆满完成第五届进博会等重要运输保障任务；成功承办 2022 北外滩航空论坛，发布“超级承运人<sup>10</sup>”和“智慧航空”两项成果。

## 社会责任

公司以高度的社会责任感，以实际行动践行“绿色飞行，科技环保”的生态发展理念，用心用情助力乡村振兴，持续提升员工幸福感。

积极推进绿色发展，开展环境可持续发展相关工作。公司编写“十四五”绿色发展专项规划及碳达峰行动方案；成立领导小组推进可持续航空燃料（SAF）的整体部署，协同其他航司、供应链企业、科研院校等积极跟进 SAF 的研发、政策研究、应用等工作；落实欧盟、全国、地方试点以及行业市场化减排机制相关要求；公司控股股东中国东航集团下属子公司参与组建了海南国际碳排放权交易中心，服务国家绿色低碳发展战略。

巩固拓展脱贫攻坚成果，助力乡村振兴。公司联合清华大学在云南临沧沧源、双江两县开展针对产业带头人和新时代农民的远程教学，积极推动相关产业项目。公司

<sup>7</sup> 凌燕：公司的“凌燕”乘务示范组，成立于 1989 年 5 月，现已成为知名的优秀空中服务品牌，2019 年荣获“上海品牌”认证。

<sup>8</sup> “那”系列：公司推出的“东航那碗面”“东航那杯茶”等系列产品。

<sup>9</sup> “云上”系列：公司在客舱推出的“云上食”“云上饮”等系列产品。

<sup>10</sup> 超级承运人：是指具有全球卓越服务能力、创新能力和影响力的一流航空运输企业，是积极构建民航生态圈、全面参与全球化合作的运输服务企业，包括一流的运营能力、服务能力、经营能力、创新能力和影响力 5 个维度特征。

定点扶贫在 2022 年世界非政府组织创新与发展峰会上获评“最佳体验公益产品项目”。

扎实推进幸福东航建设，提升员工归属感。公司注重营造平等、多元、包容的职场文化，致力于为全体员工提供平等友善的工作环境和机会；积极响应 IATA 2025 年 25% 倡议，公司女性员工占比已达 36.75%；用心倾听员工声音，加大员工帮扶力度，实现工作餐积点消费一网通，建设落地员工保障性租赁住房项目，扩展特种重病互助金项目保障范围。

## 2023 年经营计划

世界经济复苏面临各种挑战，根据世界银行和国际货币基金组织发布的报告，受通胀高企、利率上升、投资减少、乌克兰危机等因素影响，2023 年全球经济增长率将呈现下降趋势。

尽管面对全球经济增长放缓、地缘政治冲突等多重风险，全球航空业强劲复苏的趋势仍在持续，我国航空客运市场也有望迎来显著复苏。

2023 年，公司将坚持稳字当头、稳中求进总基调，坚定信心，团结拼搏，凝心聚力稳安全、稳经营、强管理，聚精会神抓改革、促创新、防风险，全神贯注抓服务、塑品牌、显担当。

### 安全运行

公司将始终坚持安全发展理念，强化安全体系建设，着重在生产运行、训练、维修、安全绩效等方面强化管理，不断夯实安全基础；加强安全监督，扎实做好飞行、空防、客舱等安全隐患治理；加强员工作作风建设，提升安全意识和风险防范意识，推进安全责任落实；统筹全面安全生产，强化安全过程管理、运行全流程管控。

### 效益攻坚

公司将抓住市场复苏机遇，积极提升效益。加强市场和机型、供给和需求的匹配度，优化航班时刻编排，提升核心市场控制力；持续加强航网建设，提升京津冀、长三角、粤港澳大湾区、成渝经济区的市场竞争力；聚焦国际市场恢复，完善并强化与重点合作伙伴的战略协同，为国际干线的重启和效益提升提供支持；持续产品创新，优化各类辅营产品；优化集团客户产品，稳步提升收益品质；积极推动与海外分销平

台合作，提升国际分销能力。

### 精细管理

公司将在生产运行、旅客服务、业财融合等方面协同发力。持续提升机队全生命周期价值和运行管理水平，实现资产收益和运营效益最大化；探索搭建业财沟通渠道和考核机制，持续推进业财一体化平台建设；固化已有措施，实现飞机减重节油项目制度化管理，从源头控制减少燃油消耗；建立服务全流程管控平台，实现服务问题精准预判、服务资源精细统筹、服务流程精确管控。

### 品牌服务

公司将强化服务品牌推广，围绕“精细、精准、精致、精彩”的服务理念，统一营销和服务流程中的品牌规范；聚焦数字化创新，推进创新产品体系化，升级迭代现有产品，构建会员生态圈，提升旅客服务体验和品牌忠诚度；做好杭州亚运会、进博会、北外滩航空论坛等重要活动服务保障；持续推广“那”系列、“云上”系列、“随心”系列等优势品牌，全面提升品牌建设；加强服务运行协调沟通机制，提高服务运行效率，提升不正常航班服务保障和运行恢复能力。

### 社会责任

公司将积极履行社会责任，向社会各界展现责任与担当。持续推进乡村振兴工作，推进定点帮扶地区农业技术培训与乡村旅游；积极开展气候变化等相关研究，推进环境和能源管理体系建设及污染防治工作，跟进落实国内外碳市场政策要求，加大可持续航空燃料的应用和推广；持续营造包容、多元的职场环境，不断优化员工福利制度，加大困难员工的精准帮扶力度，建立健全多层次、多形式的人才培训机制，满足员工职业发展需求。

## 3.2 公司年度报告披露后存在退市风险警示或终止上市情形的，应当披露导致退市风险警示或终止上市情形的原因。

适用 不适用

中国东方航空股份有限公司

2023年3月30日